Manuel d'utilisation

Version (document)	**Date**	**Auteur**
3.2.1	**11/12/2012**	**PhP**

Table des matières

1 Introduction

ComTrafic est un logiciel destiné à gérer les informations sur les communications télécoms d'un établissement, dans des optiques de:

Gestion financière des télécoms:

- Vérification des factures opérateurs.
- Ventilation des coûts sur les centres de profits.
- Facturation interne/externe
- Surveillance des usages pour vérifier l'adéquation des abonnements

Analyse du trafic:

- Répartition horaire pour bien adapter les ressources au trafic.
- Numéros ou directions les plus appelés pour adapter les abonnements
- Nombre d'appels simultanés pour dimensionner les équipements.

Pour cela ComTrafic est un logiciel ouvert proposant un ensemble de fonctionnalités de recherche multicritères et de synthèses mais aussi d'outils performants permettant à l'utilisateur d'obtenir un niveau élevé d'informations mais aussi d'accéder aux données du logiciel à l'aide de logiciels tiers (Gestionnaires de bases de données, Tableurs, Outils de reporting...).

Ce manuel est donc destiné à vous fournir les informations pour la bonne utilisation du logiciel, en cas de question vous pouvez nous contacter ou trouver des informations complémentaires via le site: http://comtrafic.com/

Vous pouvez demander du support pour des fonctionnalités manquantes ou des problèmes rencontrés sur

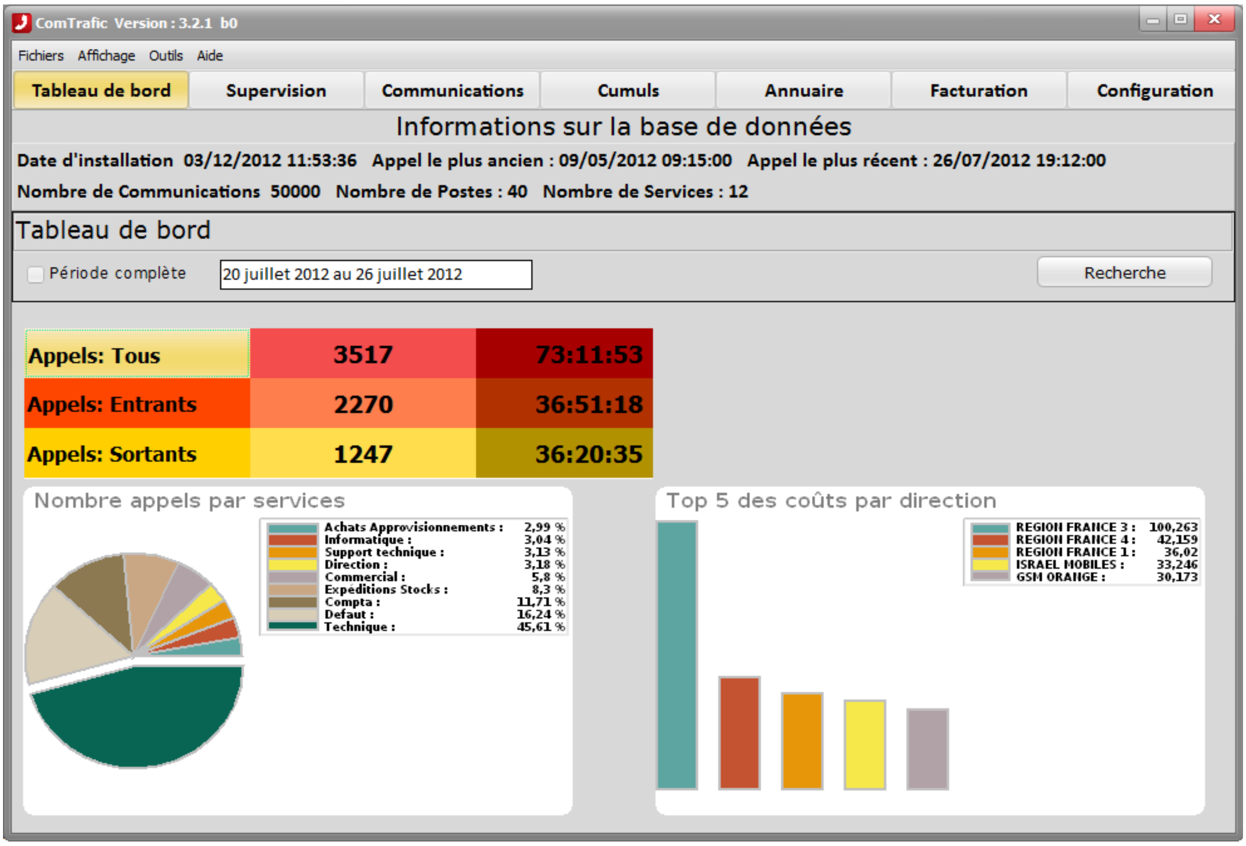
http://comtrafic.com/support-services/demande-de-support/

L'aide est aussi en ligne à l'adresse : http://comtrafic.com/files/incoming/Web/Manuel d'utilisation.html

2 Généralités

ComTrafic est simple d'utilisation et ergonomique, les principes d'utilisation sont décrits dans le chapitre [Principes d'utilisation du logiciel](#)

Lors du lancement du logiciel vous obtenez l'écran suivant:

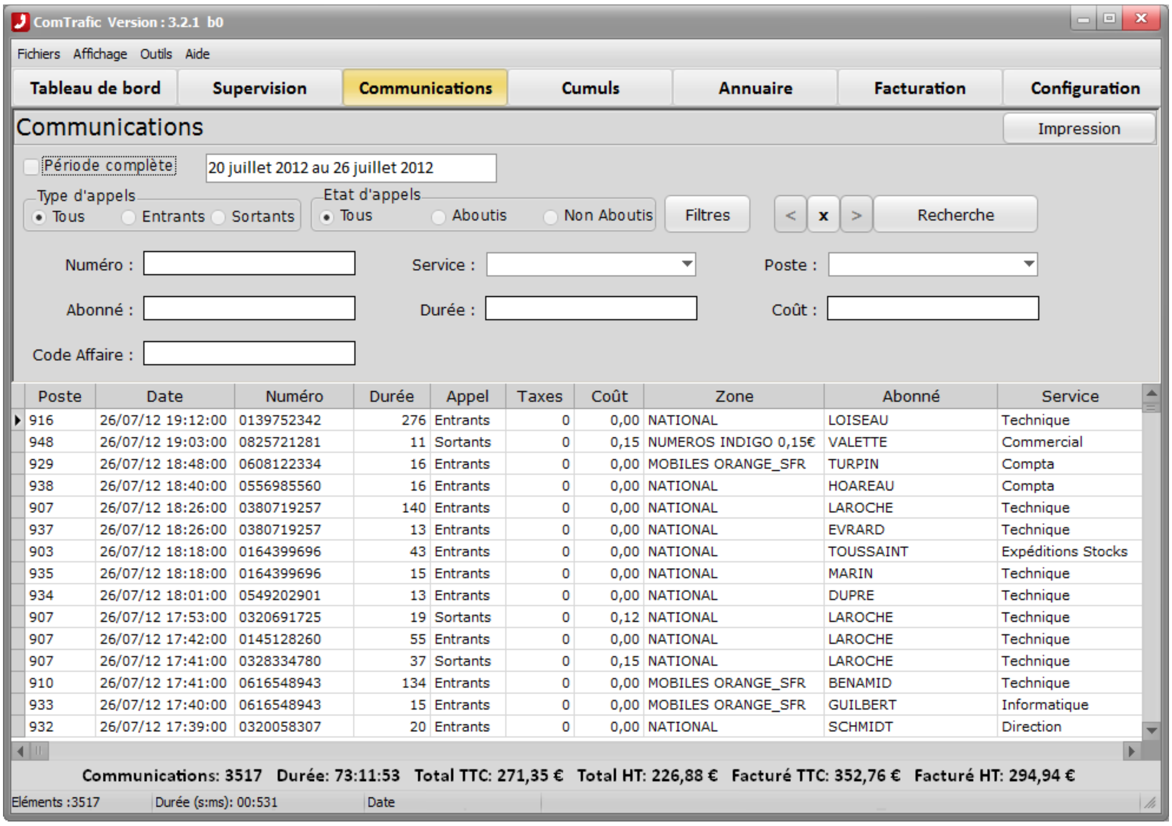


C'est le menu 'tableau de bord' (voir chapitre tableau de bord), comme dans tous les menus on a une barre de boutons qui permet d'accéder aux différents menus:

- Recherche des communications en détail suivant des critères précis: **Communications**.
- Groupement des appels par type (Poste, N° composé, Service...): **Cumuls**.
- Gestion de l'annuaire de l'établissement: **Annuaire**.
- Le bouton **Configuration** donne accès aux menus de paramétrages:
  - Les options générales du logiciel: **Paramétrages**.
  - La gestion des tarifs opérateur: **Tarifs**

3 Menu Communications, recherche des appels par critères

Ce menu est utilisé pour rechercher des appels suivant certains critères. Lors du premier affichage les appels des 7 derniers jours avec communications sont affichés. La zone du haut permet de saisir les filtres de recherche, une fois ceux ci saisis, tapez <*Entrée*> ou cliquez sur **Recherche**, pour afficher les résultats. En bas du tableau les cumuls apparaissent.

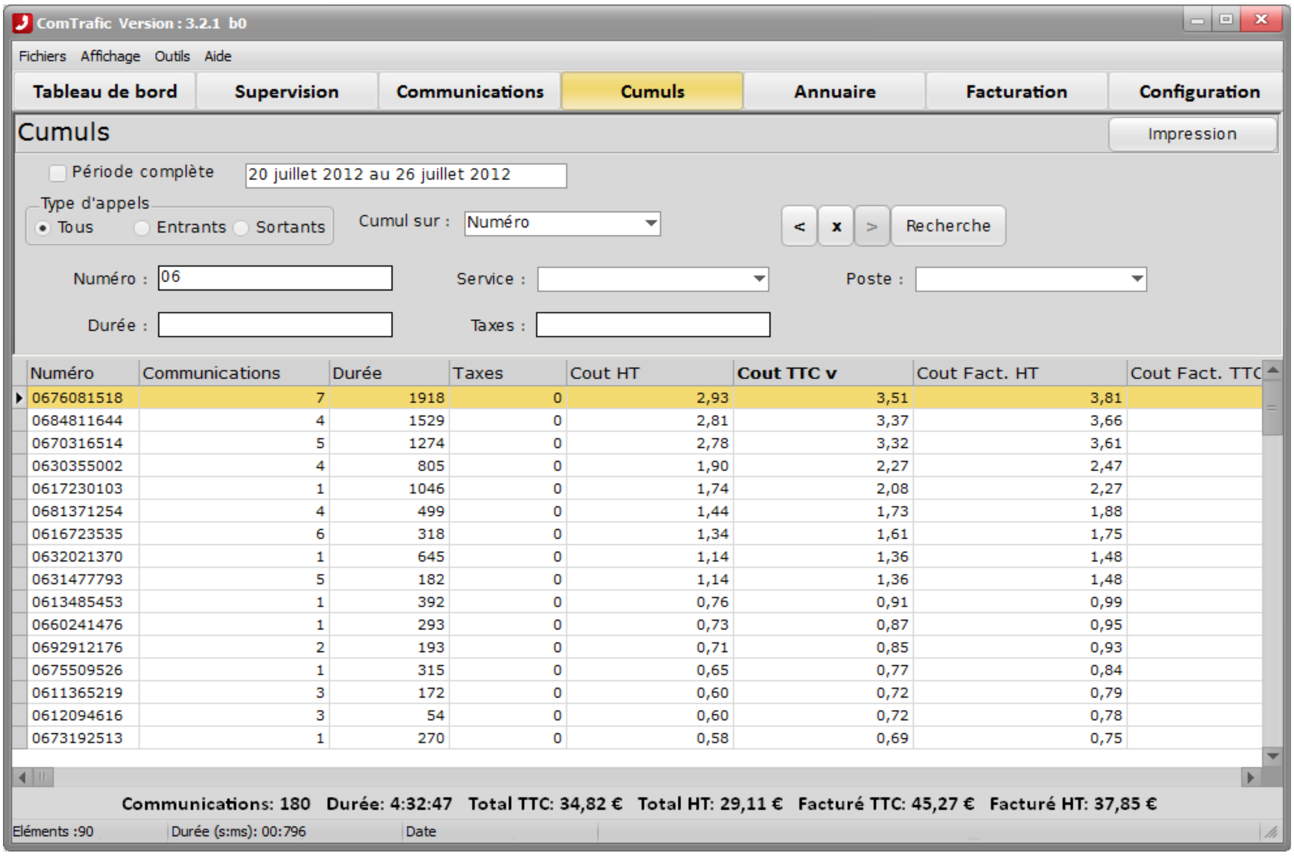


Poste	Date	Numéro	Durée	Appel	Taxes	Coût	Zone	Abonné	Service
916	26/07/12 19:12:00	0139752342	276	Entrants	0	0,00	NATIONAL	LOISEAU	Technique
948	26/07/12 19:03:00	0825721281	11	Sortants	0	0,15	NUMEROS INDIGO 0,15€	VALETTE	Commercial
929	26/07/12 18:48:00	0608122334	16	Entrants	0	0,00	MOBILES ORANGE_SFR	TURPIN	Compta
938	26/07/12 18:40:00	0556985560	16	Entrants	0	0,00	NATIONAL	HOAREAU	Compta
907	26/07/12 18:26:00	0380719257	140	Entrants	0	0,00	NATIONAL	LAROCHE	Technique
937	26/07/12 18:26:00	0380719257	13	Entrants	0	0,00	NATIONAL	EVRARD	Technique
903	26/07/12 18:18:00	0164399696	43	Entrants	0	0,00	NATIONAL	TOUSSAINT	Expéditions Stocks
935	26/07/12 18:18:00	0164399696	15	Entrants	0	0,00	NATIONAL	MARIN	Technique
934	26/07/12 18:01:00	0549202901	13	Entrants	0	0,00	NATIONAL	DUPRE	Technique
907	26/07/12 17:53:00	0320691725	19	Sortants	0	0,12	NATIONAL	LAROCHE	Technique
907	26/07/12 17:42:00	0145128260	55	Entrants	0	0,00	NATIONAL	LAROCHE	Technique
907	26/07/12 17:41:00	0328334780	37	Sortants	0	0,15	NATIONAL	LAROCHE	Technique
910	26/07/12 17:41:00	0616548943	134	Entrants	0	0,00	MOBILES ORANGE_SFR	BENAMID	Technique
933	26/07/12 17:40:00	0616548943	15	Entrants	0	0,00	MOBILES ORANGE_SFR	GUILBERT	Informatique
932	26/07/12 17:39:00	0320058307	20	Entrants	0	0,00	NATIONAL	SCHMIDT	Direction

4 Menu Cumuls, gestion des appels par groupes

Ce menu permet de grouper les appels par types. L'élément sur lequel grouper est à choisir dans **'Cumul sur'**. Cela permet une synthèse de coût, de durée ou de nombre d'appels. Vous pouvez aussi filtrer suivant les critères courants.

Exemple : Pour obtenir les postes qui coûtent les plus cher en appels GSM, on choisit *Poste* pour '**Cumul sur**' on saisit *06* dans **Numéro**, on valide la recherche puis on clique sur le titre de colonne **Coût TTC** pour trier.

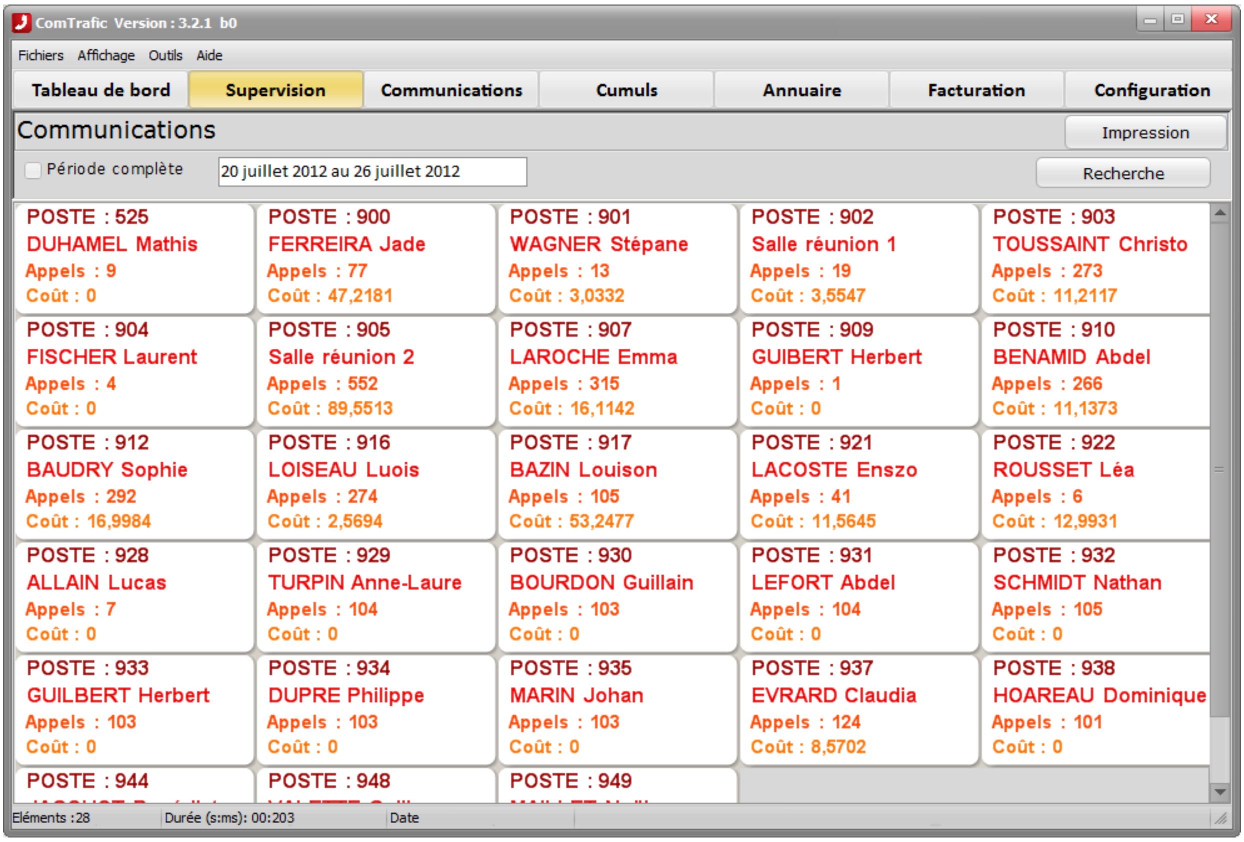


Numéro	Communications	Durée	Taxes	Cout HT	Cout TTC v	Cout Fact. HT	Cout Fact. TTC
0676081518	7	1918	0	2,93	3,51	3,81	
0684811644	4	1529	0	2,81	3,37	3,66	
0670316514	5	1274	0	2,78	3,32	3,61	
0630355002	4	805	0	1,90	2,27	2,47	
0617230103	1	1046	0	1,74	2,08	2,27	
0681371254	4	499	0	1,44	1,73	1,88	
0616723535	6	318	0	1,34	1,61	1,75	
0632021370	1	645	0	1,14	1,36	1,48	
0631477793	5	182	0	1,14	1,36	1,48	
0613485453	1	392	0	0,76	0,91	0,99	
0660241476	1	293	0	0,73	0,87	0,95	
0692912176	2	193	0	0,71	0,85	0,93	
0675509526	1	315	0	0,65	0,77	0,84	
0611365219	3	172	0	0,60	0,72	0,79	
0612094616	3	54	0	0,60	0,72	0,78	
0673192513	1	270	0	0,58	0,69	0,75	

Double-cliquez sur une ligne de votre choix pour voir les appels de cette ligne dans le menu 'communications'.

5 Supervision des postes

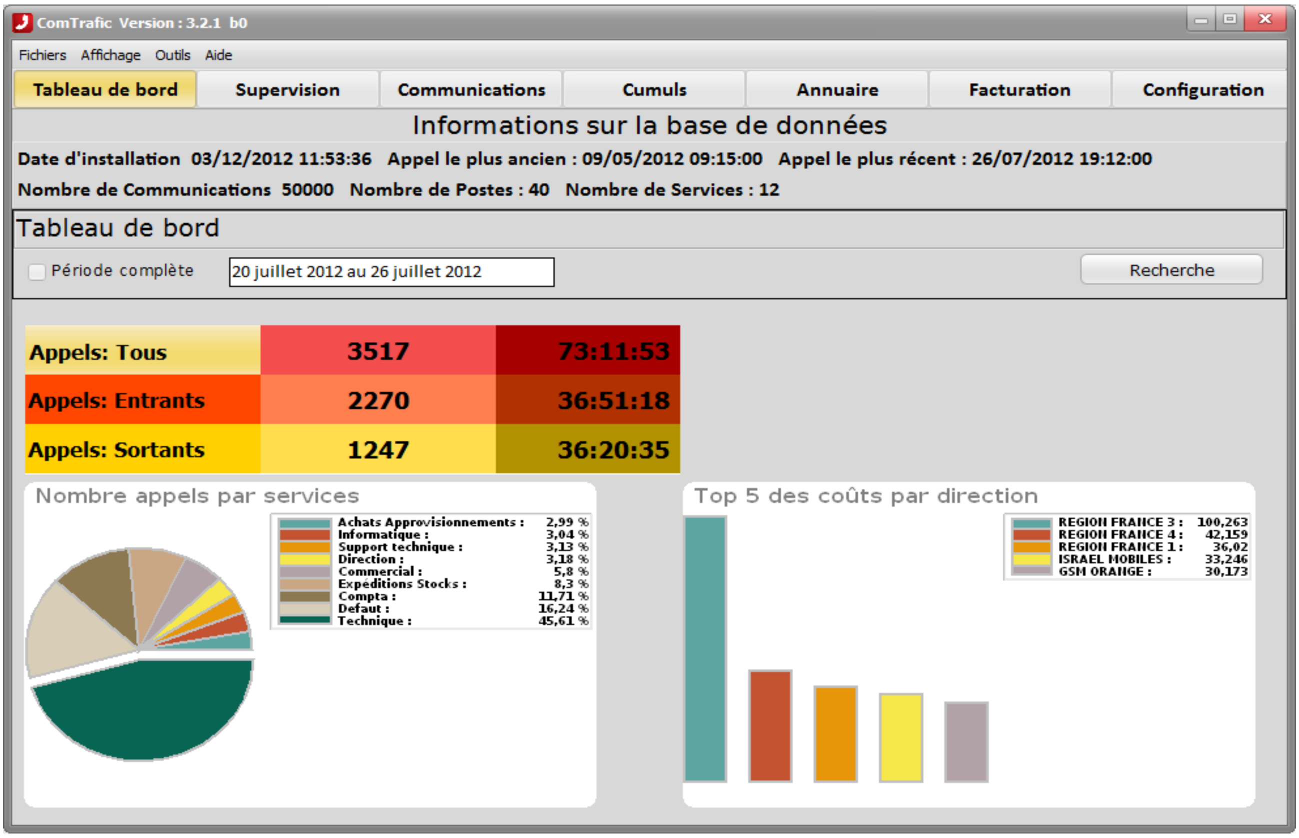
Ce menu fournit les résumés des appels par poste de manière synthétique, dans la plage de dates saisie.



Vous pouvez cliquer sur un poste de votre choix pour voir le détail des appels de cette ligne dans le menu '*communications*'.

6 Tableau de Bord

Ce menu fournit une vision de la base de données dans la partie du haut notamment le nombre total de communications, de postes et services dans la base et une vision synthétique des appels dans une plage de date dans la partie du bas.



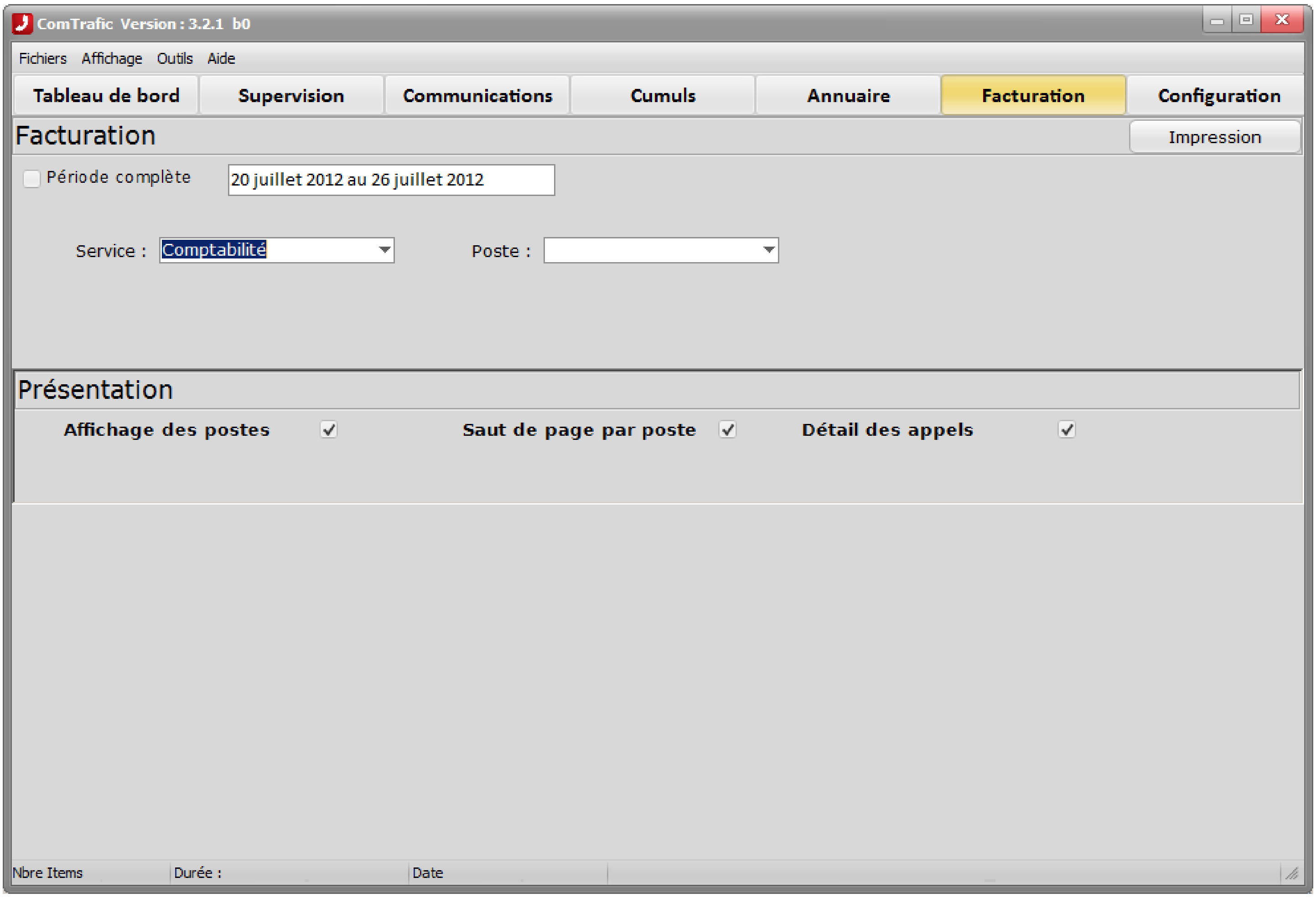
On a un tableau des appels en nombre et durée totale, un click sur les ligne du tableau permet de visualiser le détail de ces appels.

On a aussi 2 graphiques : un pour la répartition du nombre d'appels par services et un pour le Top 5 des directions les plus coûteuses.

7 Facturation

Ce menu permet d'éditer une 'facture' des communications, par défaut les communications ne sont pas marquées comme étant facturées et donc peuvent être éditées plusieurs fois.

Il est possible de filtrer pour n'éditer qu'un service ou un poste.



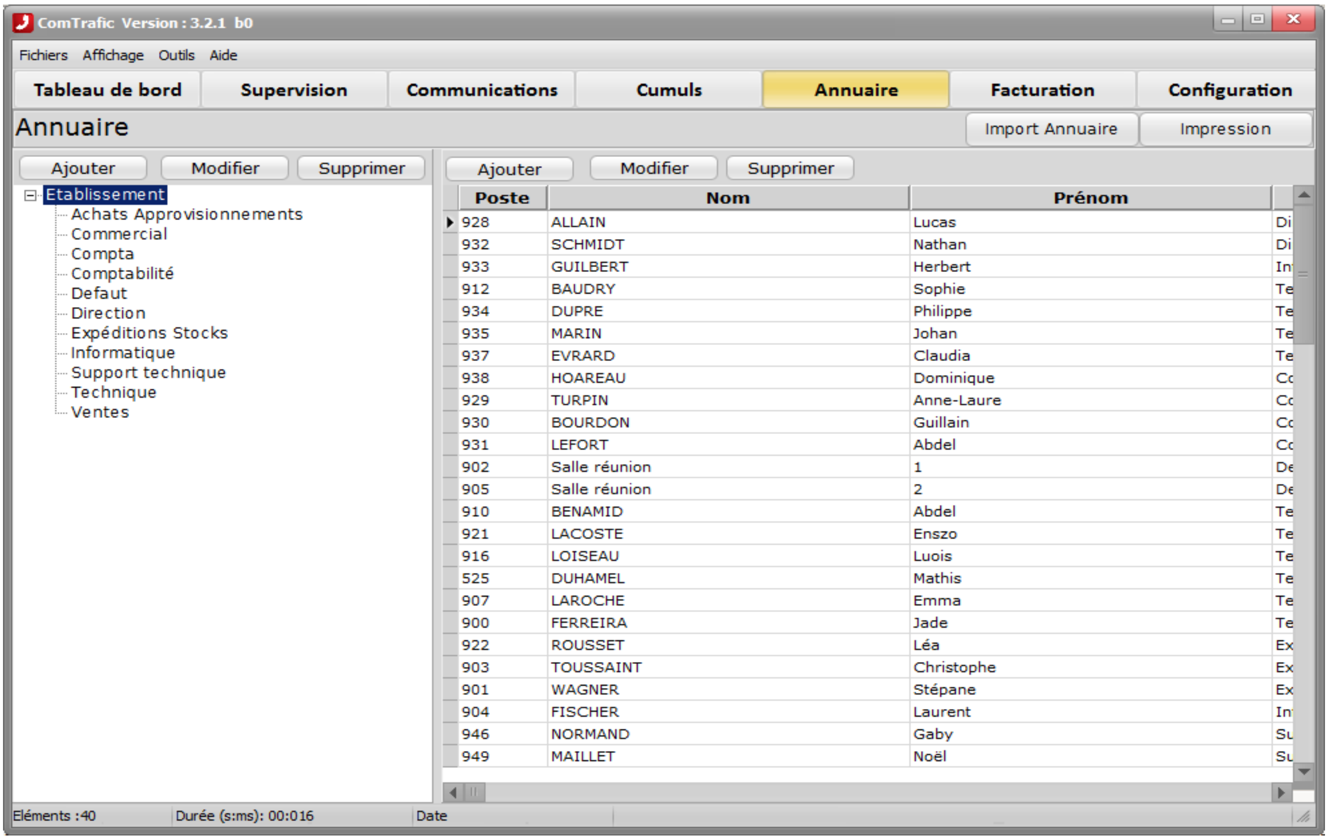
La partie 'Présentation' permet de modifier la présentation du document édité.

8 Annuaire

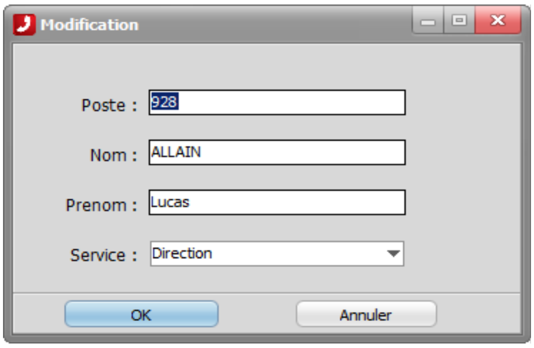
L'annuaire permet de gérer les postes et personnes de l'établissement ainsi que les services.

8.1 Gestion de l'annuaire

L'élément de base est le poste (ou abonné), que vous pouvez créer, supprimer modifier, modulo les limites de la licence qui est en nombre de postes.



Pour créer un poste cliquez sur le bouton **Ajouter** de droite, saisissez un nouveau Poste, le nom prénom de l'abonné, choisissez un service dans la liste et validez par **OK**:



Pour modifier un poste, double cliquez sur le poste concerné dans la liste, modifiez à l'identique du menu de création et validez par **OK**.

Pour supprimer : sélectionnez un poste dans la liste, cliquez sur le bouton 'Supprimer', un message indiquant que les communications associées au poste seront supprimée s'affiche, si vous êtes d'accord validez par **OK**.

La création, modification, et suppression de service fonctionne de la même manière en utilisant les boutons de gauche.

8.2 Import d'annuaire

8.2.1 Principes

L'import d'annuaire permet de créer ou modifier des postes, nom d'abonné, prénom d'abonné et services. La référence est le poste, si le fichier d'import comprend un poste déjà existant les nom, prénom ou services associés seront modifiés (si ils sont différents de l'existant).

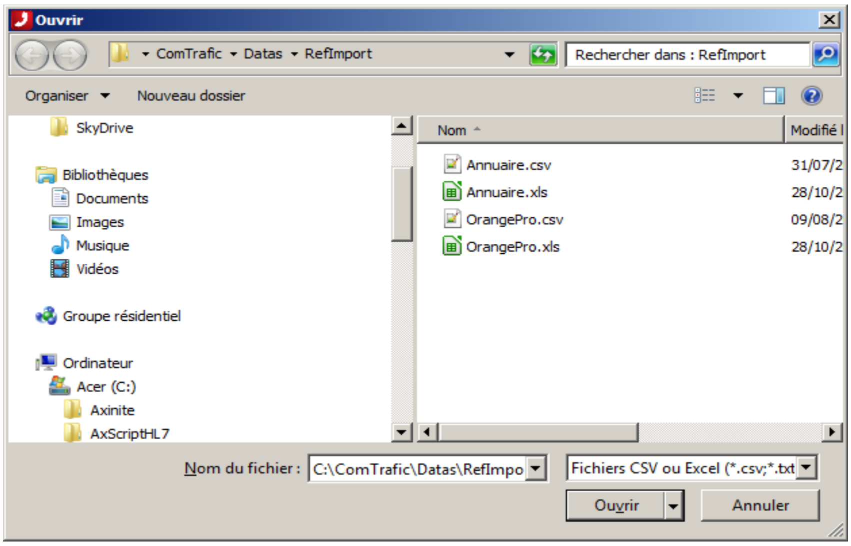
L'an doit être sous la forme de fichier Excel (ou CSV) avec des noms de colonnes précis qui sont :

Nom	Signification	Obligatoire ?
POSTE	Numéro du poste	OUI
NOM	Nom de l'abonné	NON
PRENOM	Prénom de l'abonné	NON
SERVICE	Service du poste	NON

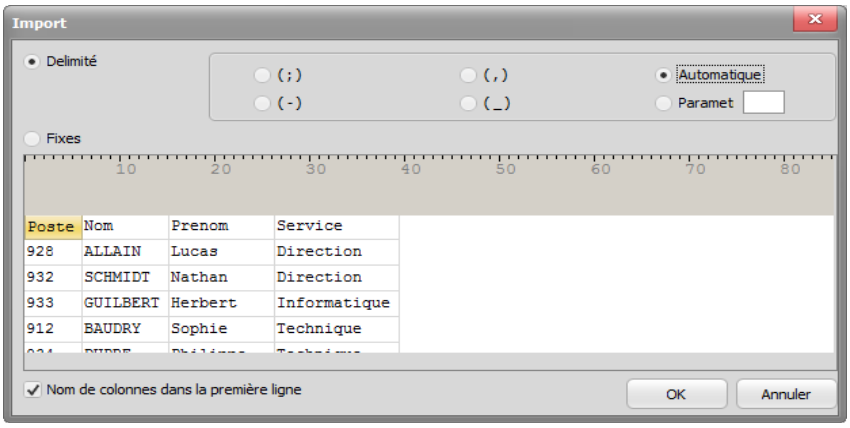
Un exemple de fichiers annuaire est disponible dans le répertoire *C:\ComTrafic\Datas\RefImport*

8.2.2 Déroulement

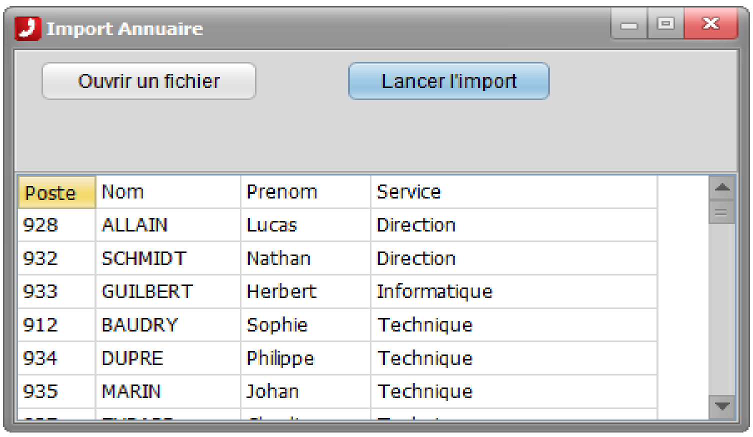
Choisissez le menu outils/Import Tarif, vous avez le choix du fichier :



Si vous choisissez un fichier texte ou CSV, vous aurez à déterminer le séparateur ou la taille des colonnes :



Validez par **OK**, le tableau s'affiche, valider par **Lancer l'import** :



9 Paramétrages : Configuration

Ce menu donne accès aux paramètres de l'application :

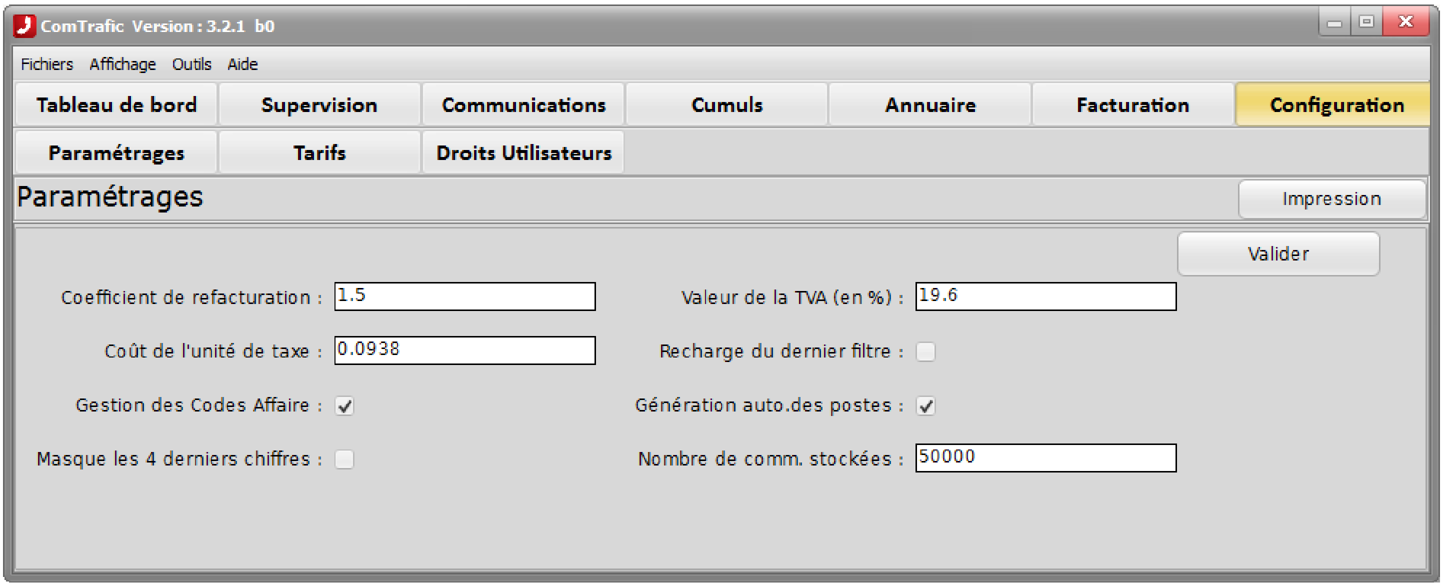
Coefficient de refacturation : coefficient appliqué au coût des communications pour afficher le coût facturé. Ce coefficient s'applique aux communications prises en compte après sa modification.

Recharge du dernier Filtre : Si validé permet de recharger, pour chaque menu le dernier filtre utilisé lors d'un arrêt marche du logiciel.

Masque les 4 derniers chiffres : à l'affichage remplace les 4 derniers chiffres des N° composés par xxxx.

Génération auto. des postes : Si validé, chaque poste inconnu reçu dans un ticket est créé et les communications lui sont affectées, sinon le poste est créé comme 'non géré' et ses communications sont perdues.

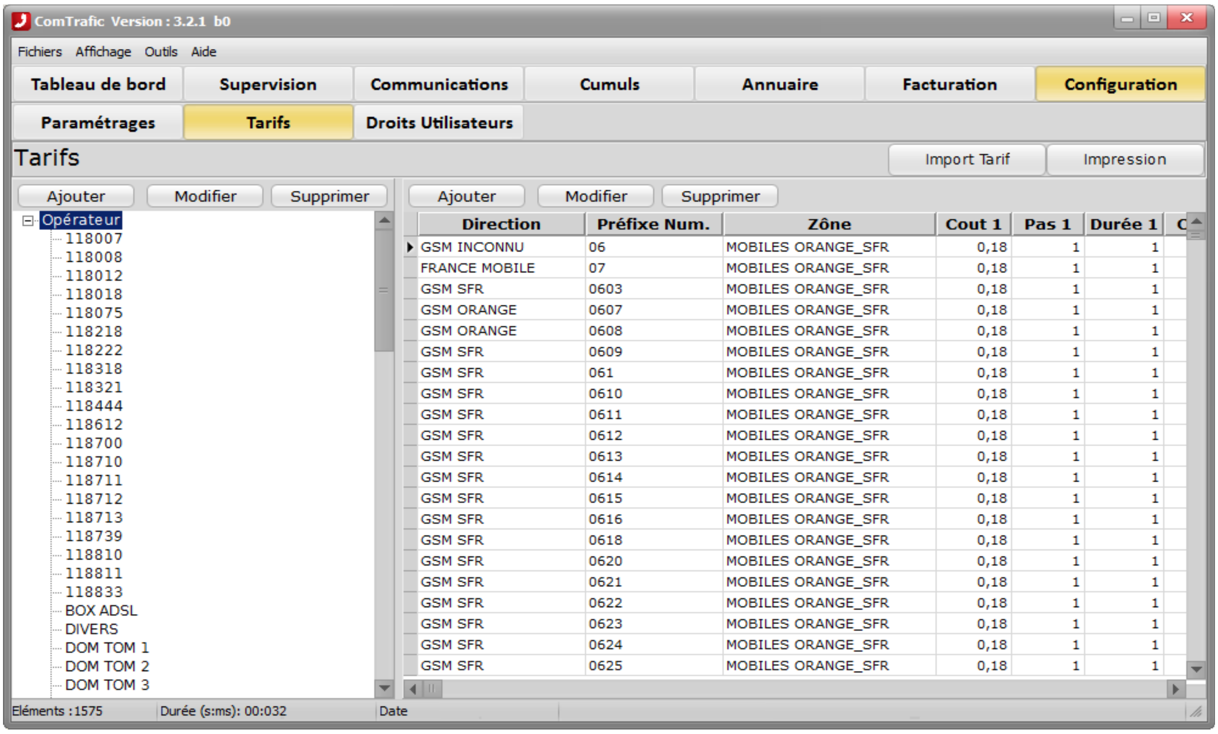
Nombre de comm. stockées : indique le nombre de communications à stocker, au delà les nouvelles vont remplacer les plus anciennes.



10 Paramétrages : gestion des tarifs.

Ce menu permet de gérer le tarif opérateur qui s'applique aux communications. La présentation du tarif opérateur se fait sous la forme de 2 tableaux : à gauche les Zones à droite les Directions.

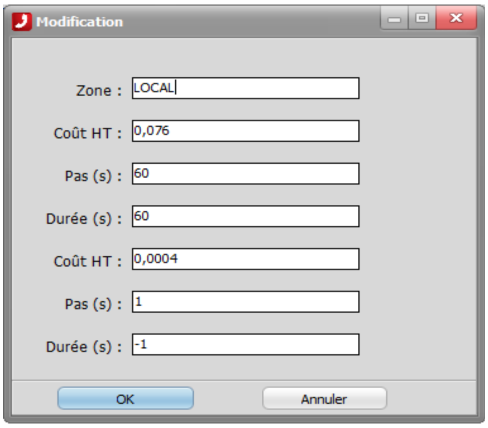
Le tarif est lié aux zones (bien qu'il s'affiche dans directions) les directions ne sont que la liste des préfixes associés à une zone.



<u>Remarque :</u> Toute modification s'applique aux prochaines communications uniquement si le lien PABX est redémarré. Pour affecter le nouveau tarif aux communications déjà présentes, allez dans le menu 'Outils'/'Recalcul des coûts'.

10.1 Création modification d'une zone tarifaire.

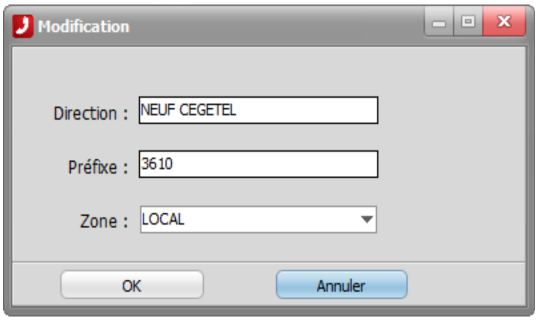
Pour créer une zone tarifaire, cliquez sur le bouton **Ajouter** de gauche, saisissez un nom unique, le tarif associé, validez par **OK**:



La modification se fait de la même manière soit en double cliquant sur la zone concernée, soit en la sélectionnant et en cliquant sur le bouton **Modifier.**

10.2 Création modification d'une direction.

Pour créer une direction, cliquez sur le bouton **Ajouter** de droite, saisissez un nom et une préfixe uniques, choisissez une zone tarifaire, validez par **OK.**



La modification se fait de la même manière soit en double cliquant sur la direction concernée, soit en la sélectionnant et en cliquant sur le bouton Modifier.

10.3 Import des tarifs

L'import de tarif doit être fait avec précaution car il efface le tarif en cours.

10.3.1Principes

Le tarif est calculé en fonction du temps, en 2 'tranches' pour couvrir différents cas de figures, pour chaque tranche on gère le coût, le 'pas' de décompte du coût et la durée d'affectation de ce coût. De manière générale les coûts sont exprimés en euros (ou dans la monnaie par défaut) et les durées en secondes.

Exemples :

- Tarif constant de 0.001 Euro par seconde on a COUT1=0.001, PAS1=1, DUREE1=-1 ce qui correspond à une durée infinie.
- Tarif constant de 0.3 euros par minute, décompté toutes les 10s on a COUT1=0.05 , PAS1=10,

DUREE1=-1.

- Tarif de 0.01 euros par minute décompté à la seconde, avec un crédit temps de 10 s qui coûte 0.1 euros on a : COUT1=0.1, PAS1=10, DUREE1=10, COUT2=0.001666667, PAS2=1, DUREE2=-1.

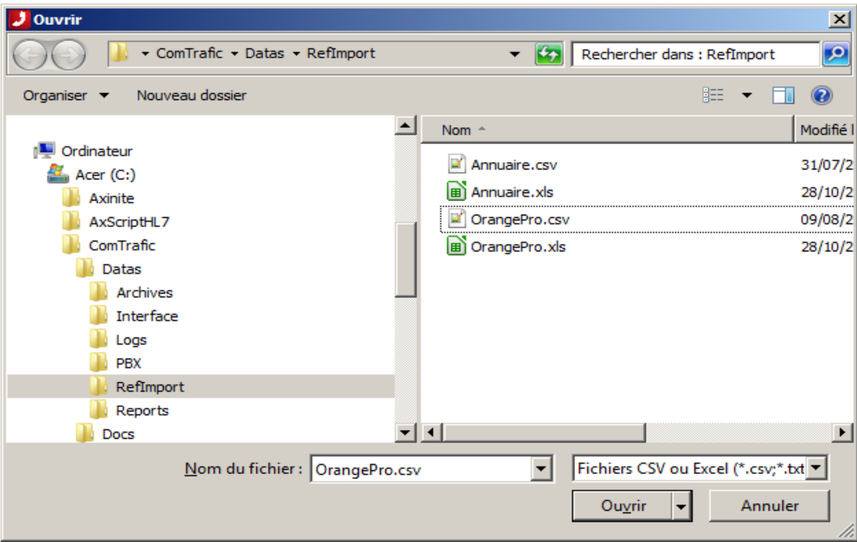
Le tarif doit être sous la forme de fichier Excel (ou CSV) avec des noms de colonnes précis qui sont :

Nom	Signification	Obligatoire ?
INDICATIF	Préfixe du numéro identifiant la direction ex : 01 pour les appels vers les fixes nationaux Ile de France.	OUI
COUT ou COUT1	Coût (par défaut à la seconde)	OUI
DIRECTION	Nom de la direction correspondant à l'indicatif	NON (si absent remplacé par INDICATIF)
ZONE	Zone tarifaire regroupant plusieurs indicatifs de même coût.	NON (si absent remplacé par DIRECTION)
DUREE1	Durée en s de la 1ere tranche de tarif, -1 = illimité	NON (si absent = -1 : illimité)
PAS1	Pas de décompte en s de la 1ere tranche	NON (si absent = 1 s)
COUT2	Idem COUT1 mais pour la deuxième tranche.	NON
DUREE2	Idem DUREE1 mais pour la deuxième tranche.	NON
PAS2	Idem PAS1 mais pour la deuxième tranche.	NON

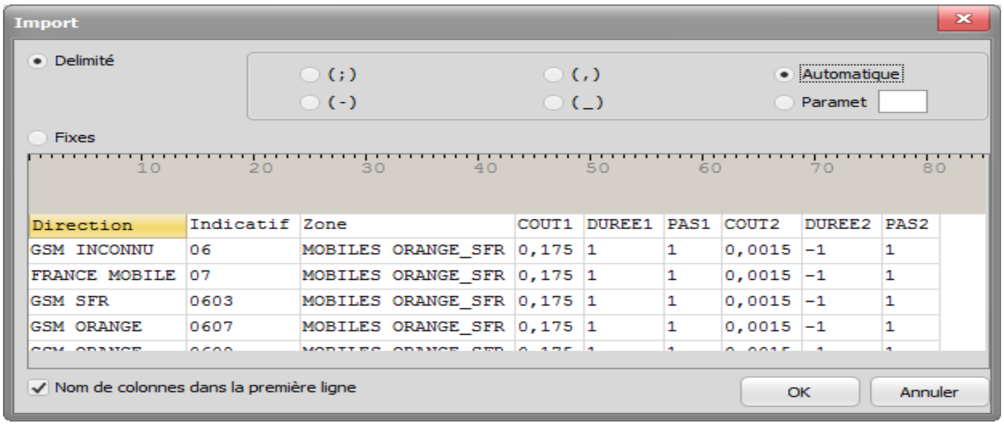
Des exemples de fichiers, un au format Excel (OrangePro.xls) , un au format CSV (OrangePro.csv), pour la tarification Orange sont disponibles dans le répertoire *C:\ComTrafic\Datas\RefImport*

10.3.2Déroulement

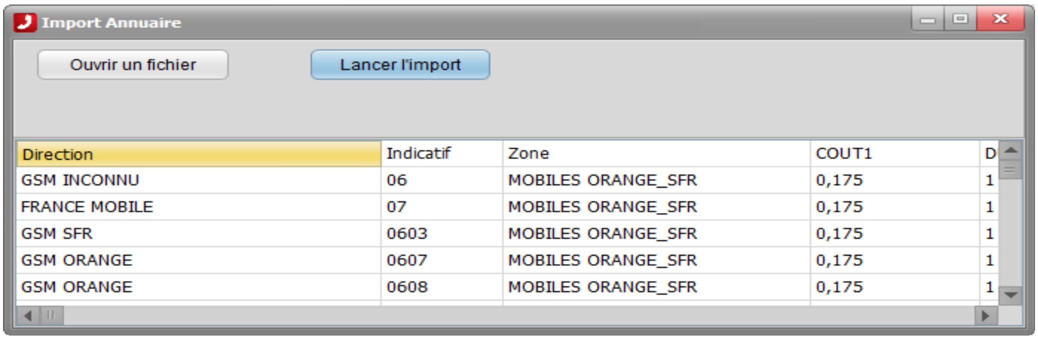
Choisissez le menu outils/Import Tarif, vous avez le choix du fichier :



Si vous choisissez un fichier texte ou CSV, vous aurez à déterminer le séparateur ou la taille des colonnes :



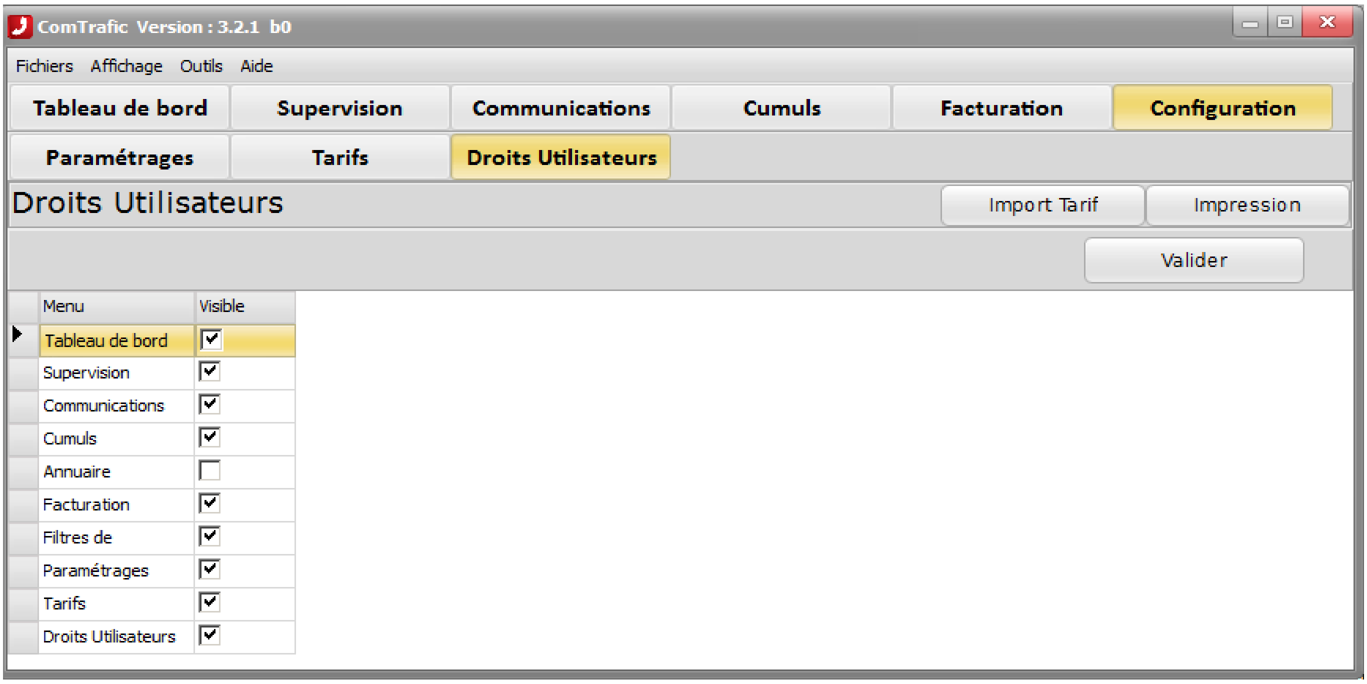
Validez par **OK**, le tableau s'affiche, valider par **Lancer l'import** :



11 Paramètrages : droits des utilisateurs

<u>Remarque : ce menu peut ne pas être disponible dans certaines versions.</u>

Ce menu vous permet d'afficher ou non les menus pour les utilisateurs. Le fait de cocher ou décocher affiche ou masque le menu correspondant, la prise en compte est faite au prochain démarrage du logiciel ou immédiatement si vous cliquez sur le bouton **Valider**.



<u>Remarque</u> : si vous décochez 'Droits Utilisateurs' vous n'aurez donc plus accès à ce menu ! Dans ce cas vous pouvez forcer l'affichage de tous les menus en lançant le logiciel avec l'option -V en ligne de commande.

12 Principes d'utilisation du logiciel

12.1 Initialisations

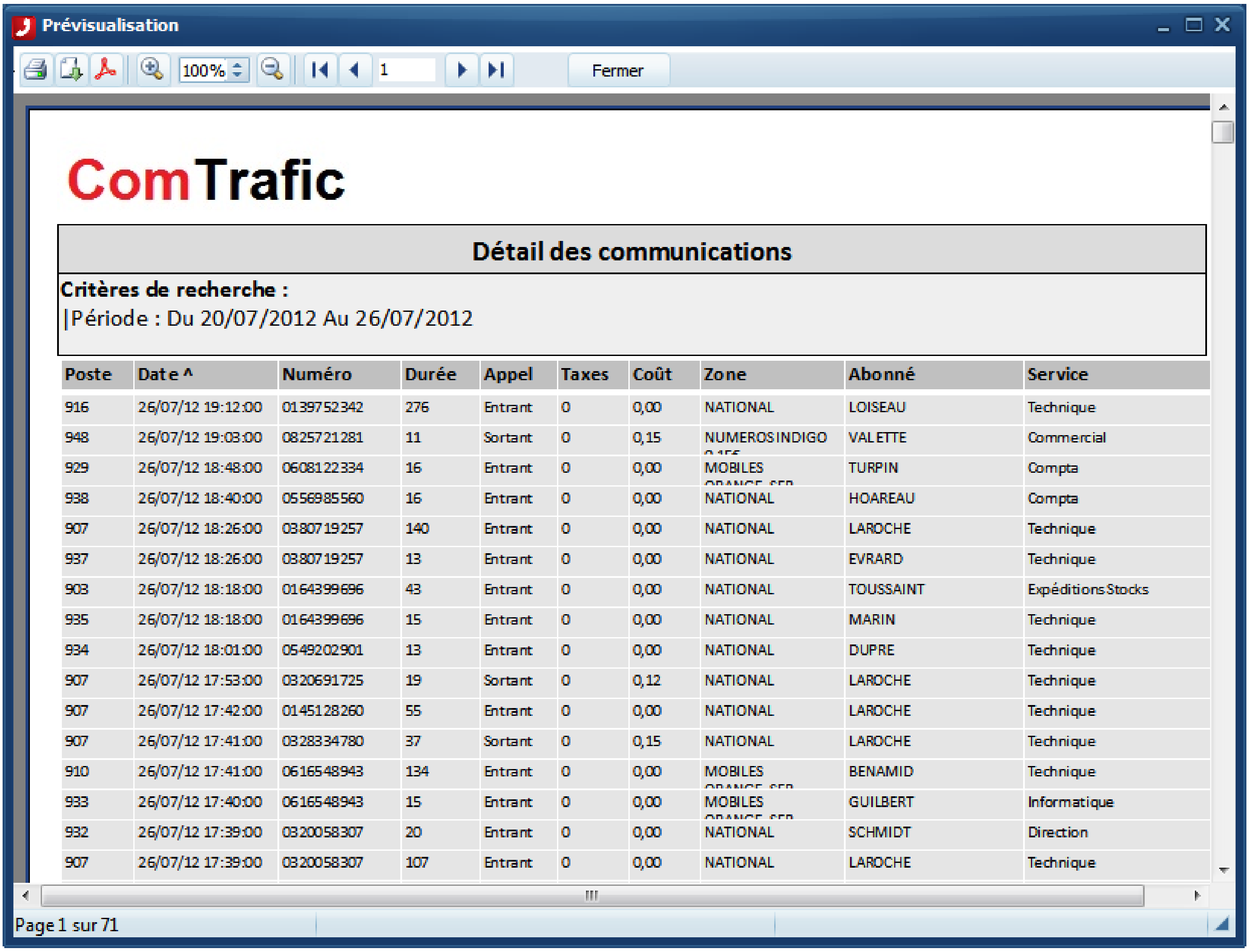
Lors du lancement du logiciel les écrans sont initialisés avec les appels des 7 derniers jours ayant reçu des communications. Les critères de filtres sont à 'vide' de manière à visualiser l'ensemble des appels.

Pour lancer une recherche saisissez les critères de filtre et appuyez sur **Entrée**, ou cliquez sur le bouton **Recherche**.

12.2 Impressions et exports

Le bouton 'impression' donne accès à la visualisation du document tel qu'il sera imprimé.

Vous pouvez imprimer en cliquant sur l'icone 'Imprimer' ou exporter en cliquant sur l'icône 'Exporter', un export direct en PDF est possible par l'icône 'Exporter en PDF'.



ComTrafic

Détail des communications

Critères de recherche :
|Période : Du 20/07/2012 Au 26/07/2012

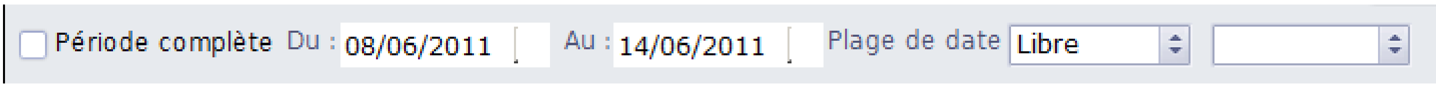
Poste	Date ^	Numéro	Durée	Appel	Taxes	Coût	Zone	Abonné	Service
916	26/07/12 19:12:00	0139752342	276	Entrant	0	0,00	NATIONAL	LOISEAU	Technique
948	26/07/12 19:03:00	0825721281	11	Sortant	0	0,15	NUMEROS INDIGO	VALETTE	Commercial
929	26/07/12 18:48:00	0608122334	16	Entrant	0	0,00	MOBILES	TURPIN	Compta
938	26/07/12 18:40:00	0556985560	16	Entrant	0	0,00	NATIONAL	HOAREAU	Compta
907	26/07/12 18:26:00	0380719257	140	Entrant	0	0,00	NATIONAL	LAROCHE	Technique
937	26/07/12 18:26:00	0380719257	13	Entrant	0	0,00	NATIONAL	EVRARD	Technique
903	26/07/12 18:18:00	0164399696	43	Entrant	0	0,00	NATIONAL	TOUSSAINT	Expéditions Stocks
935	26/07/12 18:18:00	0164399696	15	Entrant	0	0,00	NATIONAL	MARIN	Technique
934	26/07/12 18:01:00	0549202901	13	Entrant	0	0,00	NATIONAL	DUPRE	Technique
907	26/07/12 17:53:00	0320691725	19	Sortant	0	0,12	NATIONAL	LAROCHE	Technique
907	26/07/12 17:42:00	0145128260	55	Entrant	0	0,00	NATIONAL	LAROCHE	Technique
907	26/07/12 17:41:00	0328334780	37	Sortant	0	0,15	NATIONAL	LAROCHE	Technique
910	26/07/12 17:41:00	0616548943	134	Entrant	0	0,00	MOBILES	BENAMID	Technique
933	26/07/12 17:40:00	0616548943	15	Entrant	0	0,00	MOBILES	GUILBERT	Informatique
932	26/07/12 17:39:00	0320058307	20	Entrant	0	0,00	NATIONAL	SCHMIDT	Direction
907	26/07/12 17:39:00	0320058307	107	Entrant	0	0,00	NATIONAL	LAROCHE	Technique

12.3 Tableaux (ou grilles)

Les tableaux sont utilisés dans la plupart des menus. Vous pouvez les trier en cliquant sur le titre de la colonne , un indicateur apparaît. Si vous cliquez à nouveau le tri se fait dans l'autre sens. Vous pouvez faire des tris sur plusieurs colonnes en appuyant sur la touche *<Ctrl>* au moment du clic. Le tri n'est pas sauvegardé lors d'un arrêt marche du logiciel, le tri disparaît à chaque nouvelle recherche.

Toutes les colonnes ne sont pas affichées, vous pouvez afficher des colonnes, les cacher ou les renommer par le menu Paramètres Grille accessible par *<Ctrl><Alt><G>* à partir du tableau à modifier. Les modifications sont sauvegardées lors d'un arrêt marche du logiciel.

Vous modifiez l'ordre des colonnes par un 'glisser-déposer' avec la touche droite de la souris et leur taille en modifiant la largeur du titre. Il faut ensuite accéder au menu Paramètres Grille puis ressortir pour sauvegarder.



12.4 Filtres par dates

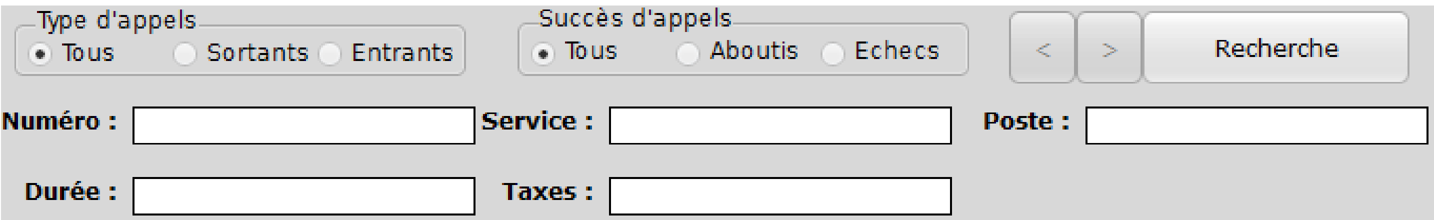
Dans les recherches vous avez la possibilité de filtrer par date, pour ne pas filtrer il suffit de cocher la case **Période complète**, pour filtrer sur les dates cliquez dans le champs des dates.

Vous pouvez saisir la plage de date avec les 2 champs , les dates saisie sont incluses dans la recherche ou choisir dans la liste des **plages de dates** (jour, semaine, mois..) (en cours, précédent, -2...) la saisie d'une plage de dates correcte modifie les dates affichées dans 'Du' et 'Au'.

<u>Remarque</u> : les plages de dates sont des périodes 'entières', pour la **semaine** du lundi au dimanche, pour le mois du 1er au dernier jour, pour le **semestre** du 1/01 au 30/06 ou du 1/07 au 31/12, pour **l'année** du 01/01 au 31/12. Pour une recherche le mercredi 12 septembre 2012 '**semaine**' '**en cours**' affichera la date du lundi 10/09/2012 au 16/09/2012, '**mois**' '**précédent**' affichera du 01/08/2012 au 31/08/2012.

Un survol de la souris sur le libellé '**Période complète**' affichera la période de la plus ancienne à la plus récente des communications.

12.5 Filtres de recherche



Les champs de la recherche permettent de filtrer suivant différents critères. Suivant le type de champ, le comportement est différent.

<u>Champs 'Chiffres'</u> : **nombre de taxes, durée**... :

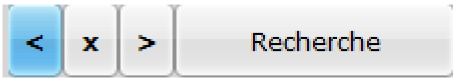
La recherche se fait sur la valeur exacte saisie sauf si vous saisissez un opérateur de comparaison avant (<, >=, <= ou >) dans ce cas la recherche tient compte de l'opérateur.
*Exemples : dans le champ **Taxes** la saisie de '3' filtre sur les appels comportant 3 taxes, et la saisie de '>4' filtre sur les appels de plus de 4 taxes (donc5 & plus).*

<u>Champs 'Caractères'</u> : ... :

La recherche est sur le principe de 'commençant par' la valeur saisie, sauf si vous saisissez l'opérateur '=' au début du champ, dans ce cas la recherche se fait sur l'égalité exacte du champ saisi.

*Exemples : dans le champ **Numéro** la saisie de '06' filtre sur les appels commençant par '06', la saisie de '=3699' filtre sur les appels uniquement vers le N° 3699.*

12.6 Barre de recherche



Le bouton **Recherche** lance la recherche suivant les filtres saisis, pour effacer tous les filtres cliquez sur le bouton **X**, vous pouvez ré-afficher et naviguer dans les filtres précédents avec les boutons **<** et **>** .